



[Honor, Valor, Disciplina]

U.A.E. CUERPO OFICIAL  
**BOMBEROS**  
BOGOTÁ D.C.

---

**Informe**  
**Plan de Participación Ciudadana**  
**4to Trimestre**  
**2019**

---



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



## Contenido

1. Introducción.....	2
2. Avance plan de participación ciudadana cuarto trimestre 2019.....	3
2.1. Cumplimiento por Dependencia.....	3
3. Cumplimiento por Actividad.....	4
4. Matriz Resultados consolidados.....	6
5. Conclusiones y recomendaciones.....	8



## 1. Introducción

La participación ciudadana son espacios de interlocución que tienen incidencia entre la ciudadanía y la administración frente a temas específicos del manejo de la Gestión pública.

Estas instancias permiten que se generen espacios en donde los ciudadanos puedan expresar sus necesidades, sus dudas, sus requerimientos, con el fin de aumentar la efectividad, la transparencia, la gobernabilidad y la garantía de los derechos.

Dando cumplimiento a las directrices y políticas trazadas en materia de participación ciudadana contenidas en la Ley 850 de 2003 sobre Veedurías ciudadanas, en la Ley 134 de 1994 sobre mecanismos de participación ciudadana y en el Decreto 480 de 2007 que crea y estructura el Sistema Distrital de Participación ciudadana, **la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá**, en el último semestre de 2016 trabajó en la actualización del procedimiento de participación ciudadana y en el plan de participación ciudadana, estableciendo los mecanismos de participación, propiciando y disponiendo estos espacios para atender y buscar la retroalimentación a los requerimientos de la ciudadanía.

Es así como la Oficina de Planeación en coordinación con todas las Dependencias de la Entidad, construyeron el documento Plan de Participación Ciudadana, con el cual se pretende que tanto funcionarios de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos como la ciudadanía, fortalezcan y creen canales de comunicación y de fácil acceso para la información, teniendo en cuenta todas las normas vigentes para el ejercicio de los derechos participativos.



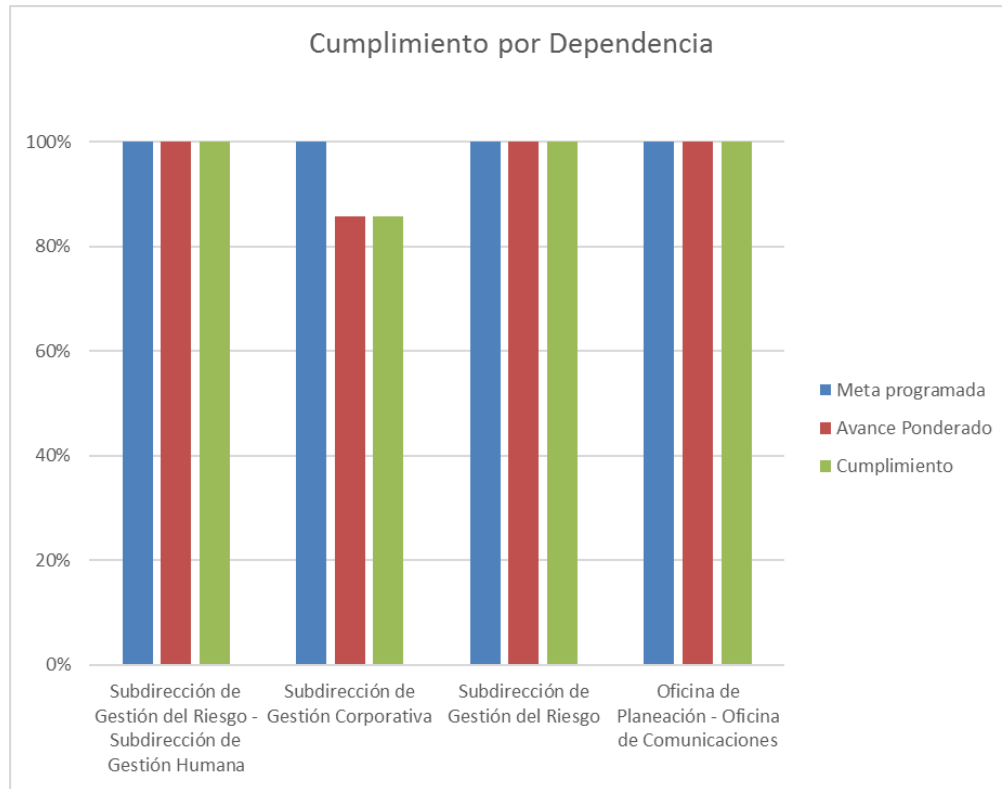
## 2. Avance plan de participación ciudadana cuarto trimestre 2019.

De acuerdo al consolidado de la gestión por las dependencias en el Plan de participación Ciudadana correspondiente al cuarto trimestre del año, respecto a la meta programada y el avance reportado, se refleja un cumplimiento del 96%.



### 2.1. Cumplimiento por Dependencia

A continuación, se presenta el cumplimiento de las 4 Dependencias de acuerdo a lo programado y al avance de la gestión en el cuarto trimestre del año.



### 3. Cumplimiento por Actividad

En la siguiente tabla se refleja el cumplimiento por actividad, tipo de resultado y el avance respecto a la meta del cuarto. Por lo anterior se presenta la medición de desempeño, los cuales se detallan a continuación:

Oficina Asesora de Planeación-Oficina de comunicaciones

Nombre de la Actividad	Tipo de resultado	Meta 4to Tri	Avance	Cumplimiento
<b>Ejercicios de Rendición de Cuentas de la UA-ECOB.</b>	EXCELENTE	100%	100%	100%
<b>Participación en los ejercicios de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos del Sector Seguridad.</b>	EXCELENTE	100%	100%	100%



<b>Generar espacio virtual para la interacción de la ciudadanía referente a los informes de la gestión de la UAECOB.</b>	EXCELENTE	100%	100%	100%
--	-----------	------	------	------

Subdirección de Gestión del Riesgo

Nombre de la Actividad	Tipo de resultado	Suma de META 4to TRI	Avance	Cumplimiento
<b>Actualización base de datos de los grupos de interés.</b>	EXCELENTE	100%	100%	100%
<b>Participación en las Ferias del Servicio al Ciudadano</b>	MALO	70%	40%	57%
<b>Medición del nivel de satisfacción general del ciudadano en los puntos de atención de la UAECOB.</b>	EXCELENTE	90%	90%	100%

Subdirección de Gestión Humana

Nombre de la Actividad	Tipo de resultado	Suma de META 4to TRI	Avance	Cumplimiento
<b>Actualización base de datos de los grupos de interés.</b>	EXCELENTE	100%	100%	100%

Subdirección de Gestión Corporativa

Nombre de la Actividad	Tipo de resultado	Suma de META 4to TRI	Avance	Cumplimiento
------------------------	-------------------	----------------------	--------	--------------



<b>Actualización base de datos de los grupos de interés.</b>	EXCELENTE	100%	100%	100%
<b>Participación en las Ferias del Servicio al Ciudadano</b>	MALO	70%	40%	57%
<b>Medición del nivel de satisfacción general del ciudadano en los puntos de atención de la UAECOB.</b>	EXCELENTE	90%	90%	100%

#### 4. Matriz Resultados consolidados

A continuación, se presenta la siguiente matriz con los resultados por responsable, las acciones realizadas e impacto a la comunidad de lo ejecutado a corte 31 de diciembre de 2019:



**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**  
**SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**  
 Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos

INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN				SEGUIMIENTO 4TO TRIMESTRE							
No.	Nombre de la Actividad	% Ponderación Producto	Meta Anual	Unidad Medida	Descripción Meta	Responsable de la actividad	META 4to TR	% Avance	Cumplimiento	Descripción avance	Impacto que genera al ciudadano
1	Actualización base de datos de los grupos de interés.	100,00%	100%	porcentaje	Cumplimiento de las 4 gestiones para la actualización de los Grupos de interés, mediante la realización de las mesas de trabajo	Carolina Sánchez Lopez-Psicóloga Sub. De Gestión Humana	100%	100%	100%	Se ejecuto en su totalidad en el tercer trimestre, en donde se realizaron diferentes mesas de trabajo con uno o dos representantes de cada una de las siguientes entidades: la Policía Nacional de Colombia, Secretaría Distrital de Salud, la Universidad San Buenaventura y de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.	Se identificaron varios grupos de interés mediante mesas de trabajo como Secretaría Distrital de Salud, Policía Nacional de Colombia y la Universidad San Buenaventura con las cuales se crea un acuerdo con la finalidad de priorizar la comunidad ante eventos de conductas suicidas, y desarrollar una Guía Institucional de atención para la comunidad con conductas suicidas con la posibilidad de elaborar un programa a nivel distrital y nacional.
2	Participación en las Ferias del Servicio al Ciudadano	33,33%	70%	porcentaje	Participación en los Súper Cade Móvil de las Ferias de Servicio al Ciudadano de acuerdo a cronograma generado por la Secretaría General Dirección del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano.	Cesar Augusto Zea - Líder de Servicio al Ciudadano	70%	40%	57%	Se participó en una feria de servicio en las localidades de Puente Aranda, Fontibón y Mártires. Como soporte se adjunta el acta de asistencia de los ciudadanos. El avance corresponde al trimestre fue del 40% de acuerdo a la programación durante el trimestre.	El impacto referente a esta actividad es positivo en cuanto al conocimiento de trámites y servicios que presta al UAECOB; esto con el fin de sensibilizar a la población en la prevención de incendios y seguridad humana de acuerdo con el proceso que se requiere para el trámite.
	Medición del nivel de satisfacción general del ciudadano en los puntos de atención de la UAECOB.	33,33%	90%	porcentaje	Medición del nivel de satisfacción en cuanto a tiempo de respuesta, claridad de la información y trato digno. En el punto principal y red CADE 3 informes mes vencido	Cesar Augusto Zea - Líder de Servicio al Ciudadano	90%	90%	100%	El porcentaje de satisfacción en los puntos de atención fue del 96,90% (se soporta en la hoja de Excel "Formulación tabulación"). La actividad se desarrolla con un cumplimiento del 90%, el cual corresponde a la meta programada para el trimestre; es decir se cumplió al 100% la actividad.	A través de la medición de satisfacción se genera un análisis, el cual permite verificar la atención recibida por parte de los funcionarios hacia la ciudadanía; esto con el fin de poder cualificar al equipo de trabajo y mantener una buena atención.
3	Medición de la satisfacción a la respuesta Gestión y Atención a las PQRS.	33,33%	90%	porcentaje	Medición del nivel de satisfacción en la respuesta al ciudadano de las PQRS que se gestionan en la Entidad.	Cesar Augusto Zea - Líder de Servicio al Ciudadano	90%	90%	100%	De acuerdo con la encuesta telefónica realizada en los meses de marzo, abril y mayo; el porcentaje de satisfacción fue del 93,70%, lo cual da por cumplida la actividad un 100% según la meta propuesta para esta actividad.	La encuesta permite verificar los tiempos de oportunidad, el nivel de satisfacción y las respuestas de fondo frente a lo solicitado por el ciudadano; esto con el fin de verificar al Interior de la Entidad si se cumplen con los criterios normativos vigentes.
	Gestión de las Capacitaciones empresariales y comunitarias	33,33%	Por demanda	Numero de personas capacitadas	Capacitar a las personas del distrito que soliciten capacitación en los temas de Gestión del riesgo que dicta la Entidad.	Jorge Alberto Pardo Torres	100%	100%	100%	Para el cuarto trimestre del 2019 se tiene un dato consolidado de 50 brigadas empresariales capacitadas, las cuales corresponden a un total de 642 personas; adicional a esto se han capacitado 10.611 personas de la comunidad, lo que corresponde a 547 organizaciones.	Generar en el ciudadano una conciencia para la toma de medidas preventivas en la preparación ante las diferentes emergencias, el comportamiento del fuego de una manera organizada buscando interiorizar sus conceptos y generar responsabilidad en el manejo de desastres.
4	Divulgación de una campaña de gestión del riesgo en las localidades de Bogotá	33,33%	100%	Porcentual	Divulgar en las 20 localidades una campaña de Gestión del Riesgo.	Jorge Alberto Pardo Torres	100%	100%	100%	Se desarrollaron diferentes campañas de prevención, estas fueron "Feria de la Seguridad Campaña de Prevención", "Campaña Bomberos en tu Localidad", "Campaña Bomberos en tu Centro Comercial", "Campaña Shut de Basuras", "Campaña Edificaciones de Gran Altura" y "Campaña Época de Vientos". Las campañas se realizaron en las 20 localidades del Distrito.	Fortalecer la participación ciudadana y el empoderamiento de la comunidad mediante la construcción de una ciudadanía resiliente y responsable que planea medidas preventivas para el manejo de las condiciones que afectan sus entornos, que contemple medidas autogestivas; esto a partir de la identificación, prevención, mitigación de sus riesgos y la preparación ante situaciones de emergencia, de una manera organizada en Gestión del Riesgo contra incendios, materiales peligrosos y accidentes en el hogar.
	Gestión del Curso de Bomberitos	33,33%	100%	Porcentual	Gestionar las actividades necesarias para realizar los 2 cursos Nicolás Quevedo Rizo durante la vigencia.	Jorge Alberto Pardo Torres	100%	100%	100%	Se realizaron dos (2) cursos de Bomberitos Nicolás Quevedo Rizo, en donde se les realiza la introducción y se les presenta al cuerpo oficial de bomberos en cada una de las estaciones, funciones de los bomberos, símbolos, clases de fuego, peligros y como se controlan los incendios, equipo de protección de los bomberos, con que maquinas cuentan los bomberos y sus elementos de trabajo. En estos cursos participaron 377 niños en el primer semestre y 418 niños en el segundo semestre para un total de 795 niños.	Se busca fomentar conductas seguras en la comunidad infantil, para prevenir la ocurrencia de emergencias o para enfrentar la manera correcta de actuar cuando estas ocurren, mediante el desarrollo de estrategias pedagógicas de carácter preventivo que permitan incorporar en el imaginario y comportamiento de los niños, niñas y jóvenes, cambios en su forma de ver, sentir, conocer y representar el significado de la prevención, con el propósito de divulgar mensajes perdurables que promuevan la cultura de la prevención.
5	Ejercicios de Rendición de Cuentas de la UAECOB	33,33%	100	Porcentual	Gestionar las actividades de los diferentes ejercicios de Rendición de Cuentas de la UAECOB a la ciudadanía	Área de Planeación y Gestión Estratégica - Oficina de Comunicaciones.	100%	100%	100%	Se avanzó en el ejercicio de Rendición de Cuentas, en la que se realizó un evento transmitido por Canal Capital, con participación ciudadana, de la Venturía y de la Secretaría de Seguridad, convivencia y justicia como cabeza de sector. Evidencia: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=d1_1N1WPEY0">https://www.youtube.com/watch?v=d1_1N1WPEY0</a>	A través del Canal Capital logramos llegar a 7.090 televidentes, de acuerdo al informe de medición de audiencia de Canal Capital. Evidencia: adjunta
	Participación en los ejercicios de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos del Sector Seguridad	33,33%	100	Porcentual	Participar en los ejercicios de rendición de cuentas y diálogos con la ciudadanía del Sector Seguridad en las localidades de la ciudad.	Área de Planeación y Gestión Estratégica - Oficina de Comunicaciones.	100%	100%	100%	Participamos en la Rendición de Cuenta de la Alcaldía Mayor de Bogotá el 9 de Diciembre de 2019. Evidencia <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1204048401450622976">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1204048401450622976</a>	Por otro lado en el canal de Youtube, en el cual fue subido, ha contado con 105 visualizaciones. Evidencia: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=d1_1N1WPEY0">https://www.youtube.com/watch?v=d1_1N1WPEY0</a>
6	Generar espacio virtual para la interacción de la ciudadanía referente a los informes de la gestión de la UAECOB	33,33%	100	Porcentual	Habilitar los espacios virtuales de interacción de la ciudadanía de los informes de gestión, durante la vigencia.	Área de Planeación y Gestión Estratégica - Oficina de Comunicaciones.	100%	100%	100%	Durante este periodo invitamos en las redes sociales a participar a través del correo electrónico y a que conocieran la Gestión. Pistas rendición de cuentas	Con estas publicaciones tuvimos impactos en las redes sociales de 1.200 impactos por cada una de ellas. Así mismo, generó que en redes sociales los ciudadanos consultaran sobre los requisitos para ingresar a la entidad como bombero.
										*12 octubre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1183020265980252160">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1183020265980252160</a> *19 octubre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1185566990371749890">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1185566990371749890</a> *2 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/11906304109271982087s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/11906304109271982087s+20</a> *9 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/11931671376297164817s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/11931671376297164817s+20</a> *16 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/11957038633341214727s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/11957038633341214727s+20</a> *18 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1196435390812565067s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1196435390812565067s+20</a> *19 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1196797792233021477s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1196797792233021477s+20</a> *20 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/11971601653735587867s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/11971601653735587867s+20</a> *21 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/11975295986235653127s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/11975295986235653127s+20</a> *23 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1198240557719597075s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1198240557719597075s+20</a> *24 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1198616008270864387s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1198616008270864387s+20</a> *25 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1198972859822978727s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1198972859822978727s+20</a> *26 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/11993344924623708167s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/11993344924623708167s+20</a> *27 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/11997024169895731207s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/11997024169895731207s+20</a> *28 noviembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1200665663913943077s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1200665663913943077s+20</a> *1 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12011464322682757127s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12011464322682757127s+20</a> *2 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12015098266873282567s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12015098266873282567s+20</a> *3 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12018752341792071697s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12018752341792071697s+20</a> *4 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12022391321158860807s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12022391321158860807s+20</a> *5 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12026032814128046087s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12026032814128046087s+20</a> *8 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12036896901231247377s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12036896901231247377s+20</a> *9 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12040467933045152097s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12040467933045152097s+20</a> <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12044119495444357127s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12044119495444357127s+20</a> *11 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12047758471035822097s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12047758471035822097s+20</a> *12 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1205139965055672327s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1205139965055672327s+20</a> *15 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12062264050353971207s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12062264050353971207s+20</a> *16 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12065830886862540827s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12065830886862540827s+20</a> *17 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12069489159432355857s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12069489159432355857s+20</a> *19 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1207679655718092807s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1207679655718092807s+20</a> *22 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12087631201029365777s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12087631201029365777s+20</a> *23 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12091209780615577607s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12091209780615577607s+20</a> *24 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12094856308932198407s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12094856308932198407s+20</a> *25 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12098495287252336677s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12098495287252336677s+20</a> *26 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12102136795698790407s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12102136795698790407s+20</a> *29 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12113000869380628497s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12113000869380628497s+20</a> *30 diciembre <a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/12116576933472337927s+20">https://twitter.com/BomberosBogota/status/12116576933472337927s+20</a> *31 diciembre	

Calle 20 No. 68 A-06  
 PBX 382 25 00  
 Fax extensión 1562  
 www.bomberosbogota.gov.co  
 Línea de emergencia 123  
 NIT: 899.999.061-9.



**BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**

## 5. Conclusiones y recomendaciones

- Se destaca el impacto positivo que genera la UAECOB en la comunidad, con la participación de las ferias de servicio al ciudadano convocadas por la Secretaría general, espacio donde la entidad interactúa directamente y atiende de manera eficiente los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.
- En el marco de hacer partícipe a la ciudadanía, en la gestión que desarrolla la UAECOB, se desarrolló el ejercicio de rendición de cuentas de manera conjunta con la Secretaría de Seguridad, defensa y justicia. Adicional a ello se creó una herramienta de interacción para que el ciudadano conozca los resultados de los planes que maneja la Entidad.
- En relación a que la periodicidad del seguimiento del presente plan se realiza trimestralmente, es importante que las Áreas y Dependencias responsables del mismo, adopten herramientas de control que permitan evaluar su cumplimiento y ejecución.
- Cumplimiento efectivo en el 96% de las actividades ejecutadas para el periodo correspondiente al cuarto trimestre del año en curso.

Cordialmente,

*Original firmado*  
GONZALO CARLOS SIERRA VERGARA  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Jennifer Daniela Campos Rozo. Profesional OAP